

**ANALISIS KUALITAS INFORMASI OBAT UNTUK PASIEN  
DI APOTEK KOTA SURAKARTA**

**NASKAH PUBLIKASI**



**Oleh:**

**LINDA SURYANDARI**  
**K 100 060 151**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2015**

**PENGESAHAN NASKAH PUBLIKASI**

**Berjudul:**  
**ANALISIS KUALITAS INFORMASI OBAT UNTUK PASIEN**  
**DI APOTEK KOTA SURAKARTA**

**Oleh:**  
**LINDA SURYANDARI**  
**K 100060151**

**Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi**  
**Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta**  
**Pada tanggal : 21 Februari 2015**

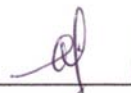

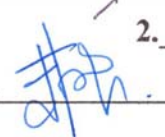
**Mengetahui,**  
**Fakultas Farmasi**  
**Universitas Muhammadiyah Surakarta**  
**Dekan,**



**Azzas Saffudin, Ph.D., Apt.**

**Penguji:**

1. Dra. Nurul Mutmainah, M.Si., Apt
2. Tanti Azizah Sujono, M.Sc., Apt
3. Arifah Sri Wahyuni, M.Sc., Apt

1.   
2.   
3. 

## **ANALISIS KUALITAS INFORMASI OBAT UNTUK PASIEN DI APOTEK KOTA SURAKARTA**

### **ABSTRAK**

Linda Suryandari\*, Arifah Sri Wahyuni\*\*

Informasi tentang obat dari petugas apotek kepada konsumen penting agar dalam proses pengobatan tidak terjadi kesalahan saat pasien minum obat. Untuk mendapatkan informasi yang baik tentang obat, maka diperlukan pengetahuan petugas agar informasi yang diberikan dapat dipahami dengan mudah oleh konsumen. Tujuan penelitian adalah menganalisis kualitas informasi obat untuk pasien di apotek kota Surakarta. Sampel penelitian adalah 300 orang konsumen yang diperoleh dari 15 apotek di kota Surakarta. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Alat analisis penelitian menggunakan bentuk persentase dan disajikan dalam bentuk narasi. Hasil penelitian diketahui 156 responden (52%) menyatakan petugas apotek berkualitas dalam memberi informasi tentang obat, sementara 144 responden (48%) menyatakan petugas apotek masih kurang berkualitas dalam memberikan informasi obat secara baik dan lengkap yang meliputi penilaian kejalasan cara pakai obat, penjelasan tentang efek samping obat, kontra indikasi, kegunaan obat, harapan jika minum teratur, informasi obat kepada ibu hamil dan menyusui, cara obat bagi bayi dan anak, etiket yang mudah dibaca, cara menyimpan obat.

**Kata kunci: kualitas informasi, pemahaman pemakaian obat, apotek**

---

Linda Suryandari\*

Mahasiswa Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta

Arifah Sri Wahyuni\*\*

Dosen Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta

---

## **ABSTRACT**

*Drugs information from officers pharmacist to consumers was important to allow in process of treatment to unmistake when patient is drinking drug. To get good information about the drug, was needed a knowledge officers apothecary to give enhance understanding to consumers. Objective was to know descriptive quality of information to influence understanding of drug and using drug in Surakarta. Sample research are 300 consumers obtained from 15 pharmacist of Surakarta instrument. Research is using questionnaire after validity and reliability test. Research analysis using percentage and descriptive. Research results known 156 respondents (52%) qualified pharmacist in giving information about drugs (22.3 %), while 144 respondents (48%) stated that pharmacist is qualified yet in medicine in both provided information and complete assessment that includes understand to use of drug, an explanation of drug side effects, contraindications, drug use, hope if routine drinking of drug. information to pregnant and mothers how medications for infants and children, etiquette is easy to read, how to store of drugs.*

*Keywords: quality of information, understanding to use of medicine, pharmacist*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Masalah**

Dalam struktur kesehatan, apotek termasuk salah satu pilar penunjang yang sering menjadi korban ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan apotek yang menganggap apotek hanya mementingkan usaha komersial dan melupakan fungsi sosialnya. Pelayanan kefarmasian di apotek hendaknya memiliki tujuan pokok agar pasien mendapatkan obat yang bermutu baik dengan informasi yang selengkaplengkapnyanya. Pelayanan kefarmasian adalah pengelolaan dan penggunaan obat secara rasional, yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan secara menyeluruh, yang dilaksanakan secara langsung dan bertanggung jawab demi tercapainya peningkatan kualitas hidup manusia (Aziza, 2006).

Pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek terdiri dari pelayanan obat non resep, komunikasi - informasi - edukasi, obat resep, dan pengelolaan obat (Direktorat Jenderal Pelayanan Farmasi, 2003). Obat adalah produk khusus yang memerlukan pengamanan bagi pemakainya, sehingga pasien sebagai pemakai perlu dibekali informasi yang memadai untuk mengkonsumsi suatu produk obat. Idealnya petugas apotek baik diminta ataupun tidak harus selalu pro aktif memberikan pelayanan informasi obat sehingga dapat membuat pasien merasa aman dengan obat yang dibeli. Informasi ini meliputi dosis, cara pakai tentang cara dan waktu menggunakan obat, jumlah pemakaian dalam sehari, cara menyimpan perbekalan farmasi di rumah (kantor), cara mengatasi efek samping yang mungkin akan terjadi (Ahaditomo, 2004).

Apotek sebagai salah satu komponen distribusi yang terlibat dan

berhubungan langsung dengan masyarakat atau konsumen baik dalam usaha pengobatan sendiri ataupun pengobatan oleh dokter, memiliki peran sangat penting dalam upaya kesehatan pada umumnya dan mutu pemakaian obat oleh masyarakat pada khususnya. Jika hal ini dibarengi dengan profesionalisme dan komunikasi interaktif yang tinggi dengan masyarakat dalam proses pengobatan, maka hasilnya akan lebih efektif dan efisien (Hariantodkk, 2005).

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan adalah model kesenjangan kualitas jasa dengan metode *servqual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh (Kotler, 2006). *Servqual* dikembangkan atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan yang diharapkan, maka layanan disebut memuaskan. Oleh karena itu *servqual* didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima (Cronin dan Taylor, 2007).

Penelitian Susyanti (2007) menjelaskan bahwa informasi pelayanan kefarmasian utama yang menjadi prioritas pasien adalah kelengkapan obat dan fasilitas pendukung apoteker, namun pada kenyataannya kebutuhan informasi

masih kurang dibanding kebutuhan akan kecepatan pelayanan, dan informasi tentang obat yang diberikan kepada pasien.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan terhadap apoteker di beberapa apoteker di Surakarta, pemberian informasi obat memang telah dilaksanakan, namun untuk konsumen yang kritis masih merasa tidak puas dengan pemberian informasi obat dari apoteker. Sebagian apoteker berpendapat bahwa yang penting petugas apoteker sudah melaksanakan kewajibannya saja yaitu melayani pembelian obat, sedangkan kebutuhan informasi obat dari konsumen tidak begitu diperhatikan, padahal konsumen membutuhkan informasi obat untuk menunjang penggunaan obat secara rasional.

Berdasar kajian teori dan studi pendahuluan, maka sangat penting kiranya untuk mengetahui penilaian konsumen seberapa besar petugas apoteker dalam memberikan informasi obat yang dibeli sebelum pasien meminum obat sehingga diharapkan tidak terjadi kesalahan dalam pengobatan yang dilakukan. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti lebih lanjut mengenai kualitas informasi obat dengan resep di apoteker Kota Surakarta.

### **Tujuan Penelitian**

Mengetahui analisis kualitas informasi obat untuk pasien di apoteker kota Surakarta.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif, , sedangkan desain *cross sectional*. *Crossectional*. Populasi penelitian konsumen yang membeli obat di 129 apoteker di Kota Surakarta.

Sampel penelitian 300 orang konsumen yang membeli di 15 apotek. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, Kriteria sampel yang dipilih antara lain:

1. Konsumen yang membeli obat di apotek yang berlokasi di Kota Surakarta.
2. Konsumen yang membeli obat di apotek yang sudah berdiri lebih dari 1 tahun.
3. Konsumen yang membeli obat di apotek yang bersedia menjadi responden.

Alat penelitian berupa kuesioner

### Hasil penelitian

Berdasarkan hasil penelitian diketahui responden perempuan lebih banyak dari pada laki-laki sebesar 71,3%. Kotler (2000) menyatakan bahwa jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu produk/jasa pelayanan. Responden terbanyak pada usia antara 24-35 tahun sebesar 58% (Tabel 3). Menurut Kotler (2002) bahwa usia merupakan salah satu faktor dalam menentukan penilaian seseorang. Tingkat pendidikan responden paling banyak berpendidikan tamat SMA sebesar 48,7%. Perry & Potter (2005) berpendapat bahwa tingkat pendidikan dapat meningkatkan pengetahuan tentang kesehatan. Berdasarkan status pekerjaan diketahui responden paling banyak adalah sebagai wiraswasta (26,7%). Menurut Azwar (2005) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang dalam memanfaatkan sebuah pelayanan kesehatan adalah faktor pekerjaan, jarak dan keterjangkauan pelayanan kesehatan. Responden sebagai wiraswasta tentunya akan dapat lebih

mudah berkesempatan mendapatkan pelayanan kesehatan termasuk dalam informasi obat dari apotek dimana responden dalam bekerja tidak terikat waktu jam kerja dibanding pegawai negeri ataupun buruh pabrik.

### Informasi Kualitas Obat Dan Resep

Berdasarkan hasil penelitian diketahui 156 responden 52% menyatakan pelayanan obat dan resep yang diterima sudah termasuk berkualitas. 144 responden (48%) responden yang menyatakan kurang berkualitas dapat dijabarkan dari nilai rata-rata jawaban tiap item pertanyaan.

### Penilaian responden terhadap kualitas informasi yang diberikan oleh petugas apotek kepada pasien dari 15 Apotek di Surakarta

#### 1. Petugas apotek memberi penjelasan tentang cara penggunaan, efek samping, kontra indikasi, aturan pakai, interaksi obat, kegunaan, cara penyimpanan, harapan yang terjadi jika teratur minum obat

Berdasarkan hasil penelitian petugas apotek memberi penjelasan cara penggunaan obat diketahui ada 175 responden (57,1%) petugas apotek tidak memberi penjelasan cara penggunaan obat.. Aprilia (2008) menyatakan informasi cara pakai obat harus diberitahukan dengan jelas kepada konsumen/ responden saat menyerahkan obat. Ketidakjelasan dalam pemakaian suatu obat akan mempengaruhi ketepatan responden dalam menggunakan obat, sehingga akan berpengaruh terhadap keberhasilan pengobatan dan kualitas hidup pasien.

Jawaban responden mengenai petugas apotek memberi penjelasan tentang efek samping obat. Sebanyak

171 responden (57%) menyatakan bahwa petugas apotek memberi penjelasan tentang efek samping obat tidak begitu jelas. Artinya bahwa petugas memberikan penjelasan singkat mengenai efek samping obat secara garis besar dan bukan memberikan penjelasan efek samping tiap jenis obat yang dibeli konsumen. Aslam (2003) menyatakan bahwa informasi tentang efek samping obat yang digunakan perlu disampaikan kepada konsumen. Pemberitahuan tentang efek samping ini bertujuan agar konsumen tidak khawatir akan penggunaan obat selama terapi.

Pendapat Ahaditomo (2004), bahwa efek samping obat merupakan efek yang timbul pada pengobatan selain efek yang diinginkan. Efek samping obat misalnya: mual muntah, kantuk, dan lain-lain. Perhatian terhadap efek samping obat diperlukan agar dapat mencegah, meminimalkan, dan mengatasi efek samping obat, sehingga informasi mengenai efek samping obat sangat perlu disampaikan pada saat penyerahan obat. Efek samping yang minimal juga dibutuhkan untuk mencapai efek terapi yang maksimal dalam rangka meningkatkan kualitas hidup pasien

Jawaban responden mengenai petugas apotek memberi penjelasan tentang kontra indikasi obat diketahui. Sebanyak 134 responden (44,7%) menyatakan tidak jelas dari informasi yang diberikan petugas apotek tentang kontra indikasi obat. Pemberian informasi mengenai kontra indikasi dari obat yang dibeli dapat memberikan peningkatan pengetahuan konsumen dan tidak minum obat tersebut apabila mempunyai penyakit tertentu sesuai dengan keterangan etiket obat (Umar, 2005).

Jawaban responden pada item pertanyaan nomor 4 mengenai petugas apotek memberi penjelasan aturan pakai obat diketahui. Sebanyak 131 responden (43,7%) menyatakan tidak jelas dari informasi yang diberikan petugas apotek mengenai aturan pakai dari tiap jenis obat yang dibeli. Konsumen yang membeli generic sering kali tidak diinformasikan aturan pakai berapa kali sehari dan kapan obat harus diminum. Hartini dan Sulasmono (2004) menyatakan tulisan pada etiket harus ditulis dengan jelas dan dapat dibaca oleh responden. Hal ini untuk menghindari kesalahan pada aturan minum obat dan dosis obat.

Hasil penelitian pada item soal nomor 5 diketahui 136 responden (45,3%) menyatakan petugas dalam memberi penjelasan tentang interaksi obat tidak jelas. Tidak jelasnya informasi yang diterima responden dapat berpengaruh pada kesehatan pasien. Memilih obat yang memberikan menguntungkan bagi pasien tidak berinteraksi dengan obat lain atau pada penyakit lain pada pasien yang bersangkutan. Memulai pengobatan dengan dosis separuh lebih sedikit dari dosis dewasa adalah tindakan yang sebaiknya diambil bagi petugas kesehatan saat memberikan obat (Pohan, 2004).

Hasil penelitian petugas apotek memberi informasi kegunaan obat pada item soal nomor 6 diketahui 128 responden (42,7%) menyatakan petugas dalam memberi penjelasan informasi kegunaan obat masih kurang jelas. Kurang jelasnya informasi yang diterima responden dapat berpengaruh pada kesehatan pasien. Informasi tentang cara pakai obat merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan pengobatan. Informasi cara pakai obat

biasanya diberitahukan kepada pasien saat penyerahan obat. Informasi cara pakai obat akan mempengaruhi pasien dalam menggunakan obat. Kenyataan kesalahan penggunaan obat akibat ketidakjelasan informasi cara pemakaian obat masih sering terjadi dan hal seperti ini sebaiknya harus dihindari agar tidak timbul masalah dalam pengobatan (Hartini, 2007).

Hasil penelitian Petugas apotek memberi informasi tentang harapan yang terjadi jika teratur minum obat diketahui 114 responden (38%) menyatakan petugas dalam memberi informasi tentang harapan yang terjadi jika teratur minum obat tidak jelas. Menurut Hartini (2007) kephahaman pasien atau anggota keluarga dengan informasi yang diberikan oleh petugas apotek maupun tenaga farmasi akan mempengaruhi tingkat keberhasilan dalam pengobatan. Hal ini penting karena kephahaman pasien mengenai informasi segala sesuatu yang telah dijelaskan oleh petugas apotek atau tenaga farmasi akan sangat mempengaruhi kepatuhan dan keteraturan pasien dalam meminum obat sesuai dengan aturannya.

Data penelitian pada item nomor 10 diketahui 129 responden (43%) menyatakan sudah jelas bahwa petugas apotek memberi tulisan etiket yang mudah dibaca. Etiket harus tertulis secara jelas dan dapat dibaca karena di dalam etiket berisi tentang: nama pasien, frekuensi pemberian, waktu emberian, dan dosis/ takaran obat. Tulisan dalam etiket harus jelas dan dapat dibaca, hal ini penting dilakukan untukantisipasi terhadap pasien yang lupa atas informasi yang diberikan petugas apotek saat penyerahan obat. Kenyataan kesalahan penggunaan obat akibat ketidakjelasan penulisan etiket sering terjadi,

terutama pada pasien lanjut (Depkes RI, 2004).

Sebanyak 130 responden (43,3%) rmenyatakan petugas apotek kurang jelas dalam memberi informasi cara penyimpanan obat. Cara penyimpanan obat yang benar perlu diperhatikan, hal ini dilakukan untuk menghindari obat mengalami kerusakan atau terdegradasi. Obat dan bahan obat harus disimpan dalam wadah yang cocok dan harus memenuhi ketentuan pembungkusan dan penandaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Obat disimpan harus terhindar dari cemaran dan peruraian, terhindar dari pengaruh udara, kelembaban, panas dan cahaya, misalnya asetosal dalam penyimpanan yang salah dapat terurai menjadi asam asetat dan asam salisilat. Konsumen diharapkan benar-benar memperhatikan dan mematuhi cara penyimpanan yang dianjurkan demi mendapatkan hasil optimal dari obat yang digunakan tersebut (Hartini dan Sulasmono, 2007).

Data penelitian diketahui 124 responden (41,3%) rmenyatakan petugas apotek jelas dalam penjelasan bahwa obat yang diberikan sudah benar. Informasi cara pakai obat harus diberitahukan dengan jelas kepada pasien saat menyerahkan obat. Ketidakjelasan dalam pemakaian suatu obat akan mempengaruhi ketepatan pasien dalam menggunakan obat, sehingga akan berpengaruh terhadap keberhasilan pengobatan (Umar, M, 2005).

Diketahui 145 responden (48,3%) rmenyatakan petugas apotek jelas tidak jelas dalam memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemakai. Kebutuhan informasi termasuk bagaimana jika pasien merasa sudah membaik dari



sakit dan obat tidak diminum dengan habis. Kondisi ini termasuk bagaimana jika pasien lupa minum obat. Tindakan yang dilakukan ketika lupa untuk minum obat pada waktunya perlu untuk diperhatikan, hal ini dapat mempengaruhi kepatuhan pasien dalam pengobatan sehingga akan berdampak pada keberhasilan pengobatannya. Kenyataan hal seperti ini sering terjadi, terutama pada pasien usia lanjut/pediatik. Petugas apotek sebaiknya memberikan informasi tentang tindakan yang harus dilakukan ketika lupa minum obat pada saat menyerahkan obat, hal ini untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan dalam pengobatan (Umar, M, 2005).

Sebanyak 157 responden (52,3%) menyatakan petugas apotek jelas tidak jelas dalam informasi obat terhadap konsumen disaat membutuhkannya. Setiap pasien pasti mempunyai keluhan terhadap pelayanan yang dirasakan. Akan tetapi terkadang tidak mengutarakannya. Hal ini mungkin dikarenakan petugas apotek yang sibuk dengan pekerjaannya sehingga tidak terlalu memperhatikan pasien. Keluhan dari pasien tersebut dapat menjadi masukan positif untuk memperbaiki pelayanan agar menjadi lebih baik (Pohan, 2004). Berdasarkan hasil penelitian ini maka ditinjau dari distribusi jawaban responden di diketahui bahwa masih banyak responden merasa bahwa petugas apotek masih belum berkualitas dalam memberikan informasi obat dan resep kepada pasien atau konsumen.

## **2. Informasi Pengguna Khusus (Ibu Hamil dan Menyusui ) dan Cara Pakai Obat bagi Bayi dan Anak**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui 114 responden (38%) menyatakan tidak jelas menerima informasi tentang obat khususnya ibu hamil dan menyusui. Kondisi ini masih sama bahwa petugas tidak memberikan informasi obat secara rinci, termasuk manfaat obat bagi ibu hamil. Pemahaman pasien tentang informasi yang diberikan petugas apotek sangat berpengaruh terhadap kepatuhan pasien, sehingga dapat mempengaruhi keberhasilan terapi (Aprilia, 2008).

Sebanyak 128 responden (42,7%) menyatakan tidak jelas menerima informasi tentang obat khususnya bagi bayi dan anak, termasuk tidak diberikan informasi apakah obat dapat diminum atau dicampur dengan susu. Informasi tentang cara pakai obat merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan pengobatan. Informasi cara pakai obat biasanya diberitahukan kepada pasien saat penyerahan obat. Informasi cara pakai obat akan mempengaruhi pasien dalam menggunakan obat. Kenyataan kesalahan penggunaan obat akibat ketidakjelasan informasi cara pemakaian obat masih sering terjadi dan hal seperti ini sebaiknya harus dihindari agar tidak timbul masalah dalam pengobatan (Depkes RI, 2004).

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka hasil penelitian dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut: sebagian responden penelitian menyatakan petugas apotek sudah berkualitas

dalam memberikan informasi resep dan obat yang meliputi kejalasan cara pakai obat, penjelasan tentang efek samping obat, kontra indikasi, kegunaan obat, harapan jika minum teratur, informasi obat kepada ibu hamil dan menyusui, cara obat bagi bayi dan anak, etiket yang mudah dibaca, cara menyimpan obat, informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemakai dan petugas apotek bersedia memberi informasi obat terhadap konsumen disaat membutuhkannya, serta memberi penjelasan bahwa obat yang diberikan sudah benar.

## **Saran**

### **1. Apotek**

Berdasarkan hasil penelitian diharapkan petugas apotek memberikan informasi yang baik dan benar tanpa menimbulkan rasa takut kepada pasien dengan cara lebih dapat berkomunikasi secara persuasif dan menarik.

### **2. Peneliti lain**

Hasil penelitian dapat dikembangkan lagi seperti daya saing harga antar apotek dan pengalaman kerja petugas apotek sehingga dapat mendapatkan hasil penelitian lebih menarik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahaditomo, 2004, *Standar Kompetensi Farmasis Indonesia*, ISFI, Jakarta.
- Aprilia, E., H., 2008, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen, *Skripsi*, Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Aslam, M., Tan, C.K., dan Prayitno, A., 2003, *Farmasi Klinis (Clinical Pharmacy)*, Penerbit PT Elek Media Komputindo.
- Azwar, 2005, *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar Jogja Offset.
- Aziza, N, 2006. *Falsafah dan tujuan Pelayanan Rumah Sakit*. Infologkes 2
- Cronin Jr., J.J., dan Taylor, S.A., 2007 SERPERF Versus SERVQUAL : Reconciling Performance based and Perceptions-Minus-Expectation Measurement of Services Quality, *Journal of Marketing*, Vol. 58, Jan
- Depkes RI, 2004, *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor.1027/Menkes/SK/IX/2004.
- Direktorat Bina Farmasi Komunitas dan Klinik Ditjen Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan Departemen Kesehatan RI Tahun 2008. Tanggung Jawab Apoteker Terhadap Keselamatan Pasien (*Patient Safety*). *Buku Saku tanggung jawab apoteker terhadap keselamatan pasien*
- Harianto, Khasanah, N, dan Supardi, S. 2005. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta. *Majalah Ilmu Kefarmasian*, Vol. II, No.1, April 2005, 12 – 21
- Hartini, Y.S., dan Sulasmono, 2007, *APOTEK Ulasan Beserta Naskah Peraturan Perundang-undangan Terkait Apotek Termasuk Naskah dan Ulasan Permenkes Tentang Apotek Rakyat*, 13, 81, Penerbit Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Kotler, P., 2002, *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control*, (8<sup>th</sup> edn), New Jersey: Prentice Hall International.Inc.
- Perry and Potter, 2005, *Buku Ajar Fundamental Keperawatan*. Jakarta: EGC
- Pohan, I., 2004, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Penerbit Buku Kedokteran, EGC, Jakarta.

Susyanty, A,L. 2007., Prioritas Pasien Akan Kebutuhan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Jakarta. *Bulletin Penelitian Sistem Kesehatan*. Vol. 10 No.2 April 2007.

Umar, M, 2005, Manajemen Apotek Praktis, Solo: Ar-Rahman.